

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI PELAYANAN  
TERHADAP KEPERCAYAAN MASYARAKAT MELALUI  
KEPUASAN MASYARAKAT SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Banyuwangi)**

**TESIS**



**OLEH:**

**NAMA: MOCHAMAD MUZAKI**

**NIM: 2020412013**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI PELAYANAN  
TERHADAP KEPERCAYAAN MASYARAKAT MELALUI  
KEPUASAN MASYARAKAT SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Banyuwangi)**

**TESIS**



**OLEH:**

**NAMA: MOCHAMAD MUZAKI**

**NIM: 2020412013**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2022**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MOCHAMAD MUZAKI  
NIM : 2020412013  
Prodi : Pascasarjana Magister Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN MASYARAKAT MELALUI KEPUASAN MASYARAKAT SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi) adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 23 Juli 2022

Yang menyatakan,



MOCHAMAD MUZAKI

2020412013

**TESIS**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI PELAYANAN  
TERHADAP KEPERCAYAAN MASYARAKAT MELALUI  
KEPUASAN MASYARAKAT SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Banyuwangi)**

Oleh :  
MOCHAMAD MUZAKI  
2020412013

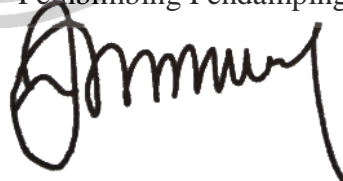
Pembimbing :

Pembimbing Utama



**Dr. Ni Nyoman Putu Martini, MM**  
NPK. 02 03 499

Pembimbing Pendamping



**Dr. Arik Susbiyani, M.Si**  
NPK. 01 09 289

## PENGESAHAN

Tesis berjudul : *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI PELAYANAN Terhadap Kepercayaan Masyarakat Melalui Kepuasan Masyarakat Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi)*, telah diuji dan disahkan oleh Prodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 23 Juli 2022

Tempat : Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,  
Ketua



**Dr. Nurul Qomariah, MM**

NPK. 06 03 426

Pembimbing Utama



**Dr. Ni Nyoman Putu Martini, M.M.**

NPK. 02 03 499

Pembimbing Pendamping



**Dr. Arik Susbiyani, M.Si**

NPK. 01 09 289

Mengesahkan

Ketua Program Studi



**Dr. Ni Nyoman Putu Martini, M.M.**

NPK.02 03 499

Direktur Program Pascasarjana



**Dr. Abadi Sanosra, MM**

NPK. 05 09 478

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasih-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan tesis ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian tesis ini diantaranya:

1. Ibunda tercinta Siti Aisyah dan Ayahanda Abdul Fatah yang senantiasa mengalirkan rasa kasih sayang, cinta dan do'a yang tiada henti, dalam penulisan tesis ini.
2. Untuk istriku Eka Prasetyawati dan anakku tercinta Fatimah Elshanum Muhammadi dan Muhammad Elfatih, yang selalu mendampingi, memberikan motivasi dan dukungan dalam penulisan tesis ini.
3. Kakakku Evi Nurhayani, adikku Endah Indriyana dan Elok Indriyani yang senantiasa mengalirkan rasa kasih sayang, cinta dan do'a yang tiada henti, dalam penulisan skripsi ini
4. Para dosen, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran
5. Teman-teman seangkatan pasca 2020 untuk semua bantuan yang telah diberikan.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Melalui Kepuasan Masyarakat Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi).

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M.) pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.

Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Hanafi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat kuliah dan menempuh pendidikan di kampus Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Dr. Abadi Sanosra, SE., MM. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember atas segala bantuan yang diberikan baik itu ilmu yang diberikan selama perkuliahan maupun masukan dan saran untuk menyempurnakan penelitian ini.
3. Dr. Ni Nyoman Putu Martini G, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember sekaligus dosen pembimbing untuk segala bantuan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Dr. Arik Susbiyani, M.Si. selaku dosen pembimbing atas segala dukungan yang diberikan baik ilmu dalam perkuliahan, masukan, saran dan motivasi untuk tidak pernah menyerah sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Dr. Nurul Qomariah, MM. selaku Dosen Penguji atas segala bantuan yang diberikan baik itu ilmu yang diberikan selama perkuliahan maupun masukan dan saran untuk menyempurnakan penelitian ini
6. Segenap dosen Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember atas segala ilmu dan pengalaman selama perkuliahan.
7. Segenap karyawan Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember atas segala bantuan yang diberikan.

8. Rekan-rekan dan segenap karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi yang telah banyak memberikan bantuan dalam memperlancar penelitian dan penulisan tesis ini.
9. Semua pihak yang kami tidak dapat sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan secara langsung atau tidak langsung sehingga tesis ini dapat terselesaikan.

Dengan keterbatasan pengalaman, ilmu maupun pustaka yang ditinjau, penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan perlu pengembangan lebih lanjut agar benar-benar bermanfaat. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar tesis ini lebih sempurna serta sebagai masukan bagi penulis untuk penelitian dan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap tesis ini memberikan manfaat bagi kita semua terutama untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Jember, Juli 2022

**MOCHAMAD MUZAKI**



## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>TESIS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xxvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xxvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>2</b>
<b>1.1 Latar belakang masalah</b> .....	<b>2</b>
<b>1.2 Rumusan masalah</b> .....	<b>19</b>
<b>1.3 Tujuan penelitian</b> .....	<b>20</b>
<b>1.4 Manfaat penelitian</b> .....	<b>21</b>
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>12</b>
<b>2.1 Kajian teori</b> .....	<b>12</b>
2.1.1. <i>Grand theory</i> .....	<b>12</b>
2.1.2 Kualitas pelayanan .....	<b>14</b>
2.1.3 Inovasi pelayanan .....	<b>20</b>
2.1.4 Kepuasan masyarakat .....	<b>26</b>
2.1.5 Kepercayaan masyarakat .....	<b>30</b>
2.2 Penelitian terdahulu.....	<b>35</b>
2.3 Kerangka konseptual .....	<b>96</b>
2.4 Pengembangan Hipotesa .....	<b>97</b>
2.4.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat .....	<b>97</b>

2.4.2 Pengaruh inovasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat .....	98
2.4.3 Pengaruh kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat.....	99
2.4.4 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat .....	100
2.4.5 Pengaruh inovasi pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat .....	100
2.4.6 Pengaruh kualitas pelayanan melalui kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat.....	101
2.4.7 Pengaruh inovasi pelayanan melalui kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat.....	103
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>105</b>
<b>3.1 Pendekatan Penelitian.....</b>	<b>105</b>
<b>3.2 Desain Penelitian .....</b>	<b>105</b>
<b>3.3 Definisi operasional .....</b>	<b>107</b>
<b>3.4 Tempat dan waktu penelitian.....</b>	<b>109</b>
<b>3.5 Populasi dan sampel.....</b>	<b>109</b>
<b>3.5.1 Populasi penelitian .....</b>	<b>109</b>
<b>3.5.2 Sampel penelitian .....</b>	<b>110</b>
<b>3.6 Metode pengumpulan data.....</b>	<b>112</b>
<b>3.7 Jenis dan sumber data.....</b>	<b>114</b>
<b>3.8 Teknik analisa data.....</b>	<b>115</b>
<b>3.8.1 Outer model.....</b>	<b>116</b>
<b>3.8.2 Inner model .....</b>	<b>119</b>
<b>3.8.3 Uji hipotesis .....</b>	<b>122</b>
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>124</b>
<b>4.1 Data penelitian.....</b>	<b>124</b>
<b>4.1.1 Gambaran umum dinas kependudukan dan pencatatan sipil .....</b>	<b>124</b>
<b>4.1.2 Pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil .....</b>	<b>126</b>
<b>4.1.3 Inovasi Pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil .....</b>	<b>127</b>
<b>4.1.4 Karakteristik responden.....</b>	<b>133</b>

<b>4.2 Analisis data</b> .....	136
<b>4.2.1 Analisis deskriptif variabel penelitian</b> .....	136
<b>4.3 Analisa data</b> .....	142
<b>4.3.1 Uji <i>outer model</i></b> .....	142
<b>4.3.2 Uji <i>inner model</i></b> .....	145
<b>4.4 Uji hipotesis</b> .....	147
<b>4.5 Pembahasan</b> .....	152
4.5.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat .....	152
4.5.2 Pengaruh inovasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat .....	152
4.5.3 Pengaruh kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat.....	153
4.5.4 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat .....	153
4.5.5 Pengaruh inovasi pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat .....	154
4.5.6 Pengaruh kualitas pelayanan melalui kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat.....	155
4.5.7 Pengaruh inovasi pelayanan melalui kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat.....	156
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>157</b>
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	157
<b>5.2 Keterbatasan Penelitian</b> .....	158
<b>5.3 Saran</b> .....	158

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi .....	5
Tabel 2.1 <i>Differences in quality dimensions</i> .....	23
Tabel 2.2 Penelitian Chen, dkk (2012) .....	36
Tabel 2.3 Penelitian Normasari, dkk (2013) .....	37
Tabel 2.4 Penelitian Horsu (2015).....	38
Tabel 2.5 Penelitian Rahhal (2015).....	39
Tabel 2.6 Penelitian Hashem (2015) .....	40
Tabel 2.7 Penelitian Appiah (2016).....	41
Tabel 2.8 Penelitian Setianingsih, dkk (2019).....	42
Tabel 2.9 Penelitian Rahman (2019).....	43
Tabel 2.10 Penelitian Fiddah (2019) .....	44
Tabel 2.10 Penelitian Hamsia (2020) .....	45
Tabel 2.11 Penelitian Cheng (2014).....	46
Tabel 2.12 Penelitian Khan, dkk (2014).....	47
Tabel 2.13 Penelitian Dompok dan Supratama (2018).....	48
Tabel 2.14 Penelitian Daragahi (2018).....	49
Tabel 2.15 Penelitian Gunawan dan Saragih (2019) .....	50
Tabel 2.16 Penelitian Oktabriyanti, dkk (2020) .....	51
Tabel 2.17 Penelitian Christina dan Hartini (2020).....	52

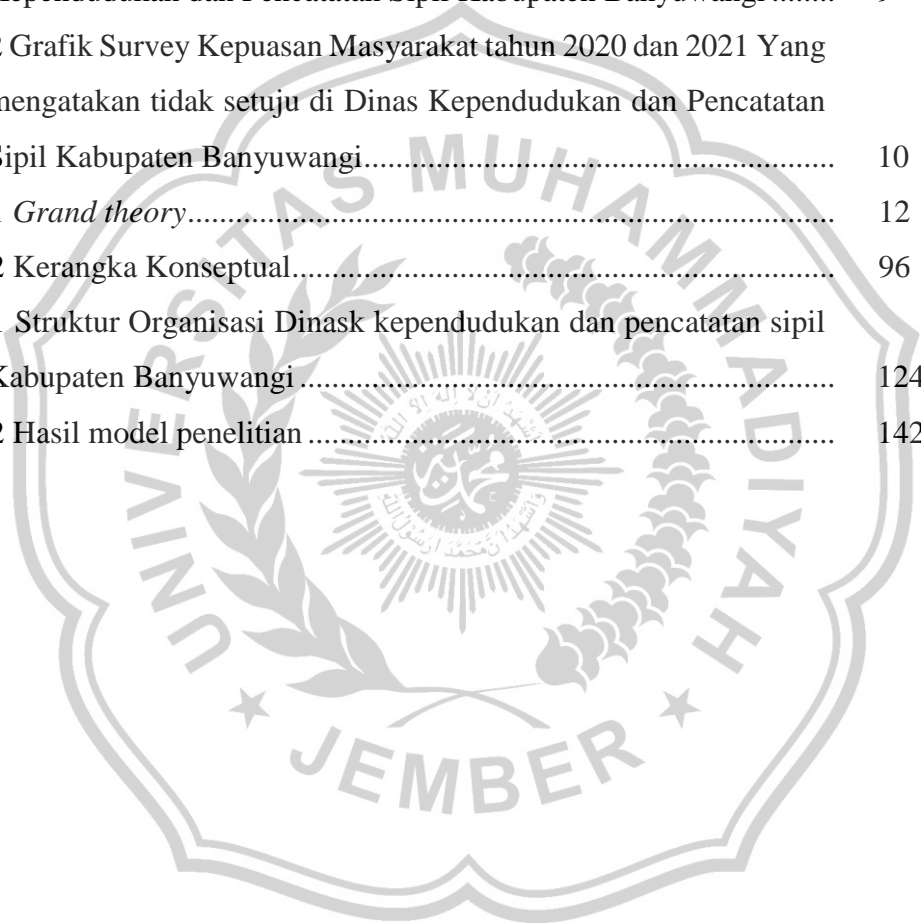
Tabel 2.18 Penelitian Meywati, dkk (2021) .....	53
Tabel 2.19 Penelitian Zghoul dan Haddad (2021).....	54
Tabel 2.20 Penelitian Osman dan Sentosa (2013).....	55
Tabel 2.21 Penelitian Chinomona dan Dubihlela (2014) .....	56
Tabel 2.21 Hidayati (2014).....	57
Tabel 2.22 Penelitian Sohaib, dkk (2016) .....	58
Tabel 2.23 Penelitian Banahene, dkk (2018).....	59
Tabel 2.24 Penelitian Mohamed, dkk (2018).....	60
Tabel 2.25 Penelitian Doriza (2019).....	61
Tabel 2.26 Penelitian Husna (2020).....	62
Tabel 2.27 Penelitian Gultom, dkk (2020) .....	63
Tabel 2.28 Penelitian Najimdeen, dkk (2021).....	64
Tabel 2.29 Penelitian Liu, dkk (2021).....	65
Tabel 2.30 Penelitian Bramantyo, dkk (2022).....	66
Tabel 2.31 Penelitian Elrado, dkk (2014).....	67
Tabel 2.32 Penelitian Choi dan Park (2014).....	68
Tabel 2.33 Penelitian Sukmawati dan Massie (2015) .....	69
Tabel 2.34 Penelitian Zarei, dkk (2015).....	70
Tabel 2.35 Penelitian Lee and Moghavvemi (2015) .....	71
Tabel 2.36 Penelitian Ahranjani (2015) .....	72
Tabel 2.37 Penelitian Pramana dan Rastini (2016) .....	73
Tabel 2.38 Penelitian Yildiz (2016) .....	74
Tabel 2.39 Penelitian Panda (2016).....	75

Tabel 2.40 Penelitian Hidayat, dkk (2020).....	76
Tabel 2.41 Penelitian Mo, dkk (2021).....	77
Tabel 2.42 Penelitian Gunasti (2014).....	78
Tabel 2.43 Penelitian Pratiwi dan Hasin (2017).....	79
Tabel 2.44 Penelitian Zulhelmi dan Santoso (2018) .....	80
Tabel 2.45 Penelitian Hendiyani (2019).....	81
Tabel 2.46 Penelitian Gáti, dkk (2019).....	82
Tabel 2.47 Penelitian Kesuma (2020).....	83
Tabel 2.48 Penelitian Zoubeyda and Abderrezzak (2020) .....	84
Tabel 2.49 Penelitian Amerieska, dkk (2021) .....	85
Tabel 2.50 Penelitian Aspiyah (2021).....	86
Tabel 2.51 Penelitian Asnawi dan Setyaningsih (2021).....	87
Tabel 2.52 Penelitian Khasanah, (2019).....	88
Tabel 2.53 Penelitian Huddin, (2019) .....	89
Tabel 2.54 Penelitian Qohirie (2020).....	90
Tabel 2.55 Penelitian Fajarini dan Meria (2020).....	91
Tabel 2.56 Penelitian Pribadi (2020).....	92
Tabel 2.57 Penelitian Ashari (2020).....	93
Tabel 2.58 Penelitian Swatyas, (2021) .....	94
Tabel 2.59 Penelitian Oña dan Oña (2014) .....	95
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Persepsi Responden .....	112
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	126
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	126

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	127
Tabel 4.4 Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan (X1).....	128
Tabel 4.5 Penilaian responden terhadap inovasi pelayanan (X2).....	130
Tabel 4.6 Penilaian responden terhadap kepuasan masyarakat (Z).....	131
Tabel 4.7 Penilaian responden terhadap kepercayaan masyarakat (Y) .....	133
Tabel 4.8 <i>Output Combined loadings and Cross-loadings</i> .....	135
Tabel 4.9 <i>Nilai AVE</i> .....	136
Tabel 4.10 <i>Discriminant validity analisis dari output combined loadings and cross-loadings</i> .....	136
Tabel 4.11 <i>discriminant validity analisis dari Nilai AVE</i> .....	137
Tabel 4.12 <i>Cronbach's alpha dan composite realibility</i> .....	138
Tabel 4.13 <i>APC Model fit and quality indices</i> .....	139
Tabel 4.14 <i>Path coeficien</i> .....	139
Tabel 4.15 <i>P-value Path coeficien</i> .....	139
Tabel 4.16 <i>R-square and adj r-square</i> .....	140
Tabel 4.17 <i>Output General SEM Analysis Results</i> .....	141
Tabel 4.18 Nilai koefisien jalur pengaruh langsung.....	143
Tabel 4.19 <i>Indirect effect</i> .....	144
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis .....	145

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Grafik Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi .....	9
Gambar 1.2 Grafik Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi .....	9
Gambar 1.2 Grafik Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2020 dan 2021 Yang mengatakan tidak setuju di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.....	10
Gambar 2.1 <i>Grand theory</i> .....	12
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	96
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinask kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Banyuwangi.....	124
Gambar 4.2 Hasil model penelitian .....	142





## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	161
Lampiran 2 Tabulasi data .....	166
Lampiran 3 <i>Model fit and quality indices</i> .....	180
Lampiran 4 Uji validitas dan Reliabilitas .....	181
Lampiran 5 Hasil Uji Hipotesis pengaruh langsung (direct).....	184
Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis pengaruh tidak langsung (indirect) dan Total effects .....	185
Lampiran 7 Model Hasil Penelitian.....	188

